

Ik zie, ik zie, wat

Over het cliëntenperspectief wordt heel wat gesproken en geschreven. Theo Royers en Goris van de Langenberg presenteren een manier om dit perspectief letterlijk 'in beeld' te krijgen.

Het is onomstotelijk een feit dat hulpverleners het grootste deel van hun tijd aan cliënten besteden: tijdens gesprekken, tijdens lichamelijke hulpverlening, tijdens cliëntbesprekingen. Zelfs als hulpverleners een taxi bestellen voor een cliënt die naar de tandarts moet, zijn ze met cliënten bezig. Ze zijn daar de hele dag zo druk mee, dat ze er van uitgaan dat hun band met cliënten het belangrijkste onderdeel van de zorg is. Maar vragen we cliënten om hun leef- en woonwereld te fotograferen dan levert dat een compleet ander beeld op. Of het nu heel oude mensen in verzorgingshuizen, tieners in een kinderziekenhuis of cliënten in de psychiatrie zijn, als we ze vragen om foto's te maken, blijkt telkens weer dat deze foto's werelden onthullen waar hulpverleners nauwelijks idee van hebben, dat ze nauwelijks beseffen wat er voor cliënten werkelijk toe doet. In die wereld komen hulpverleners minder voor dan ze zelf veronderstellen en zijn cliënten met heel andere dingen bezig en vinden ze heel andere zaken belangrijk: ze zitten

"Dit vind ik ook een mooie foto. Het zijn asbakken, mooie, metaalachtig dozen. Maar óók de symboliek telt. De symboliek van dat iedereen sigaretten rookt in de psychiatrie."



in de tuin een sigaretje te roken en te genieten van het gefilterde licht dat door de bladeren heen schijnt, ze klaverjassen in de groepsruimte, spelen op de computer met een vriendje, lezen een boek, studeren voor een vak, kijken naar een dvd of dromen van 'twee zachte armen om mij heen'. Ze zijn bang voor de donkere trappen en kelderkasten. Ze zitten met z'n allen gehokt in een rookruimte op krappe stoelen met wankelende tafels, omdat het juist daar een beetje gezellig is onder elkaar. En ze lezen de stemming af van de gezichten van de hulpverleners en afhankelijk daarvan durven ze iets wel of niet te vragen. Naast de gedeelde werelden zijn er dus ook de gescheiden werelden. Dat beeld komt heel duidelijk naar voren als cliënten zich op hun eigen wijze kunnen uiten zonder de voorgedrukte vragen van een enquêteformulier.

Beleving in beeld

De visuele prikkelmethode is zo'n manier. Deze is enkele jaren geleden ontworpen om 'gebruikers' van zorg-, welzijns- en woondiensten de gelegenheid te geven om hun belevingen en ervaringen met die diensten in beeld te brengen en zodoende vanuit hun eigen gezichtshoek aan te geven wat voor hen belangrijk is of wat belemmerend werkt. De aanpak gaat in drie stappen, die letterlijk en figuurlijk de gezichtshoeken van gebruikers opleveren, want eerst maken de deelnemers foto's van dingen die ze zelf belangrijk of opvallend vinden. Daarna vertellen ze in een persoonlijk gesprek over de beelden die ze geschoten hebben. Als laatste praten de fotografen met elkaar in een groepsgesprek over hun bevindingen. De begeleiders sturen alleen het proces en doen de verslaglegging; inhoud en uitkomsten bepalen de deelnemers zelf. Inmiddels is de methode regelmatig toegepast en zijn hierop verschillende varianten ontwikkeld. De ene keer vinden er alleen individuele gesprekken plaats en de andere keer alleen groepsgesprekken. Soms verbinden begeleiders er creatieve activiteiten aan, zoals het bewerken van de foto's. Zo maakten kinderen in een buurthuis een tentoonstelling over hun leven in de wijk met hun foto's en hun uitspraken op afficheformaat. En in het kinderziekenhuis plakten ze pleisters op din-

jij niet ziet

Beauty is in the eye of the beholder Barry White

gen die ze niet zo leuk vonden en maakten ze een fotolijstje in de vorm van een hartje van de dingen die ze wel fijn vonden. Het is nog leuk om te doen ook, zeggen veel deelnemers na afloop.

De kracht van foto's

Traditionele methoden om achter de vraag en de beleving van zorggebruikers te komen zoals vragenlijsten en – hoewel in mindere mate – groepsgesprekken, kunnen misleidend zijn omdat ze een groot beroep op talige vaardigheden en kennis doen. Belevingen en ervaringen hebben meestal een meer onbewust karakter en blijven daardoor buiten beeld. Dat heeft te maken met waarneming en geheugen.

Waarneming

Een foto is een beeld dat we met een fototoestel vastleggen. Een foto legt vast wat zich nooit meer zal herhalen. Het is een 'bevroren' beeld van de omgeving die ons omringt. Vertellende beelden tonen de ruimte om ons heen. Ze laten ons plaatsen en plekken zien met de gebruikssporen erin. Met een foto kun je naar je eigen wereld kijken of naar een wereld die voor andere mensen betekenis heeft. In een foto openbaart zich het verschil tussen heden en verleden. Want zelfs een polaroid is een afbeelding van toen, ook al is de foto een minuut geleden geschoten. Elke foto is een weerslag van het verleden en laat ons beseffen dat er een tijds kloof bestaat tussen hoe het was en hoe het is. Foto's zijn bakens in onze levensloop en vormen hulpmiddelen om naar de betekenis van ons leven en van mensen en voorwerpen die ons omringen te kijken. Foto's laten ons de omgeving ook met andere ogen bekijken. Dat heeft te maken met kijken en bewegen als vorm van zintuiglijke waarneming. Als we kijken, zien we namelijk telkens maar een klein gedeelte scherp – de zogenaamde focale waarneming – terwijl de rest vaag blijft – de zogenaamde perifere waarneming. We bewegen onze ogen voortdurend om een scherp beeld van de hele omgeving te krijgen, maar moeten daarvoor een groot beroep op ons geheugen doen om al die focale waarnemingen in een omvat-

De camera als onderzoekswapen


De cliëntenraad van GGZ Buitendamstel hecht speciale waarde aan het raadplegen van cliënten. Signalen over een toekomstige verbouwing van de locatie Walborg leidden tot de ontwikkeling van een fotoproject. Tijd om eens echt stil te staan bij de woon- en behandelomgeving van cliënten.

Binnen het project gingen 18 cliënten op pad om hun ervaringen in en rond het pand met een camera vast te leggen. Hun opdracht was vrij eenvoudig: dingen fotograferen in en rond het gebouw, die een betekenis hebben of een gevoel oproepen. Als enige restrictie gold het niet fotograferen van anderen als die daar geen toestemming voor gaven. Door de ruim geformuleerde opdracht hadden de deelnemers veel vrijheid om hun eigen verhaal samen te stellen over het gebouw.

De deelnemende cliënten kwamen letterlijk en figuurlijk in beweging.

Activiteitenbegeleiders meldten met plezier dat er een ongewone mate van activiteit in het gebouw ontstond. Bovendien was het voor een deel van de cliënten een moment om opnieuw te bepalen wat men eigenlijk vond van het gebouw, dat in de loop der jaren zo vertrouwd was geworden dat het als gegeven werd beschouwd. Achttien interviewgesprekken en honderden foto's later werden de ervaringen samengebracht in de uitgave Walborg in Beeld. Het boek biedt een blik op het cliëntenperspectief op een gebouw als Walborg. Door de vele foto's en citaten van cliënten kan het ook doorgaan voor een tijdsdocument.

De kerntaak van een cliëntenraad is het geven van adviezen aan de instelling en deze zo mogelijk te beïnvloeden. Het fotoproject bood daarvoor voldoende aanleiding en niet alleen vanwege de uitkomsten van het project. De foto's hebben een zeggingskracht die zich prima laat gebruiken in publicaties, op internet en in exposities. De beelden maken de verhalen van cliënten makkelijker herkenbaar en invoelbaar, haast tastbaar. Voor wie aandacht wil vragen voor het cliëntenperspectief is dat een meer dan welkome bijkomstigheid.

 Goris van de Langenberg

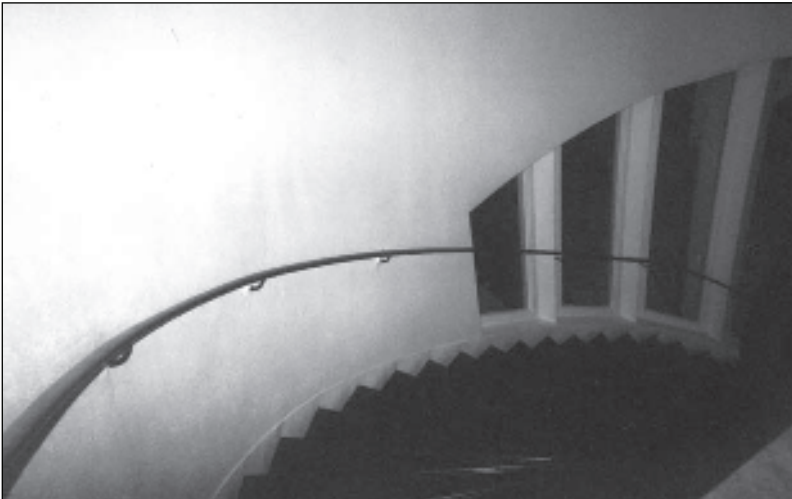
tend beeld te persen. Een foto heft dat verschil tussen perifere en focale waarneming op en biedt de gelegenheid om de werkelijkheid met andere ogen te bekijken, omdat een foto ons een scherp totaalbeeld geeft die we met onze ogen niet kunnen waarnemen. We kunnen als het ware naar deze landschappen reizen: het stadsleven, de interieurs, de inrichting van ruimtes, de architectuur en de organisatie van het dagelijkse leven.

Geheugen

'Dat is met geen pen te beschrijven!!!'
Waarom zeggen we eigenlijk dat iets met geen



"De kunstruimte. Omdat ik van kunst hou."



"Dit is de draaitrap van bovenaf. Dan kijk je en denk je 'o God, ik hoop dat ik het red'. Het is een enge trap."



"De tafels worden altijd zo'n smerboel. Ik heb nog nooit zo'n tafeltje schoongemaakt, dus ik kan moeilijk zeggen dat iemand anders ervoor verantwoordelijk moet zijn. Maar ik maak de troep ook niet. Dit is typisch voor de psychiatrie, dat iedereen om zo'n tafeltje zit en dat ie viezer en viezer wordt en dat niemand zich er verantwoordelijk voor voelt. Niemand doet er iets aan."

woorden te beschrijven is? Neurologen beginnen dat raadsel langzamerhand te ontcijferen. Hieruit blijkt dat ons geheugen beelden, woorden en gebeurtenissen op heel verschillende plaatsen opslaat. Het is als een harde schijf van de computer die herinneringen als fragmenten en flarden opslaat. Een gebeurtenis, ervaring of beleving komt pas weer tot leven als de fragmenten tot een geheel gesmeed worden. Zo zit ons denken en ons gebruik van de taal in een ander deel van de hersenen dan beelden en gevoelens. Een foto is een hulpmiddel om denken en voelen bij elkaar te brengen.

Even gelukkig zitten te wezen

In de verkenning naar de leefomgeving zijn foto's op allerlei manieren te gebruiken. Foto's kunnen in de eerste plaats een belangrijke betekenis hebben om mensen te ondersteunen in wat ze wel en niet prettig vinden, om dit zichtbaar te maken. Foto's maken dan onderdeel uit van gebruikersraadpleging en medezeggenschap. Dat kan om dingen gaan zoals een verkeerd geplaatste spoelknop op een wc; geparkeerde auto's op het trottoir; achterstallig onderhoud van de buurt of vernielingen, de sfeer van de afdeling of het bankje in de tuin waar iemand even gelukkig kan zitten te wezen.

In de tweede plaats kunnen foto's een belangrijke betekenis hebben voor mensen zelf. Twee voorbeelden. Op een psychiatrische afdeling verbleef een vrouw die zich vaak hulpeloos voelde en een groot beroep op de medewerkers deed. Tot een SPW'er op het idee kwam om haar foto's te laten maken van alle dingen die ze deed en de foto's in haar kamer hing. De vrouw werd trots op zichzelf en ontwikkelde hiermee meer zelfvertrouwen. In een jeugdziekenhuis maakten kinderen fotoreportages die in een fotoboek werden geplakt. Ze lieten hun fotoboek aan de zusters en bezoekende familieleden en vriendjes zien en konden zeggen: 'dat ben ik'. In een ziekenhuis worden ze volledig omringd door medische zorg. Sommige kinderen hebben wel drie infusen tegelijkertijd en moeten de gehele dag in bed liggen of kunnen zich moeizaam voortbewegen met de rolstoel. Ze voelen zich kleiner en kleiner worden en foto's helpen hen hun eigen identiteit te bewaken.

Ten derde kunnen foto's zichtbaar maken hoe mensen met elkaar omgaan. Of ze uit zichzelf met elkaar plezier maken of vaker ruzie maken dan ze willen. Of ze van sommige zaken onzeker worden of juist vertrouwen krijgen. In het verzorgingshuis vinden bewoners het leuk om met elkaar koffie te drinken, maar dit roept tegelijkertijd ook span-

ningen op, omdat er in groepjes wordt gerod-
deld over mensen van andere groepjes. In het
kinderziekenhuis lieten kinderen de verschil-
lende gelaatsuitdrukkingen zien van verpleeg-
kundigen en artsen. Ze zeiden dat ze konden
zien of ze gehaast, chagrijnig of vermoeid wa-
ren en dat ze dan niets durfden te vragen.

Een vierde betekenis is communicatie met
de buitenwereld. Vaak hebben mensen een
verkeerd of onvolledig oordeel over mensen
die van zorg afhankelijk zijn, die in een be-
paalde buurt wonen of die gebruik maken
van een bepaalde voorziening, zoals daklozen
of mensen met een psychiatrische aandoe-
ning. Foto's kunnen laten zien dat hun we-
reld veel rijker is dan buitenstaanders meestal
veronderstellen. Een fototentoonstelling laat
zien dat ieder mensenleven rijk geschakeerd
is. Zo was de foto die een dakloze maakte
van zijn beer die hij altijd bij zich draagt, erg
indrukwekkend.

Koestering

Een fotoproject geeft de deelnemer veel vrij-
heid om zijn persoonlijke (woon-)beleving te
verbeelden. Telkens weer komen daaruit de
individuele verschillen en de gemeenschappe-
lijke overeenkomsten in de beleving van de
woonomgeving en de dienstverlening naar
voren. Die individuele reflectie geeft juist
weer dat elk mens zijn eigen beleving heeft en
tot zijn recht moet komen. Het geeft zorgver-
leners en managers handvatten om maatwerk
te leveren en geen bulk. Net als elk mens blij-
ken zorgvragers erg gevoelig voor sfeer en een
prettige omgeving om te verblijven. Kleuren,
vormen, de inrichting, het gebruiksgemak
van voorwerpen, die het gevoel van warmte
en gezelligheid oproepen, zijn erg belangrijk.
Het roept op dat men om je geeft en zorg
voor je draagt. Zo vinden veel cliënten de re-
ceptie (vaak ook balie genoemd) een heel be-
langrijk onderdeel van de zorg, terwijl in de
praktijk de receptie vaak een stiefkindje is.
Ook andere aspecten van het gebouw en de
omgeving rondom het gebouw dragen bij tot
dat koesterende gevoel. Daarom vinden cli-
enten het prettig om af en toe onder de men-
sen te zijn, maar willen ook de ruimte en ge-
legenheid hebben om in stilte en afzondering
te verkeren. Het is opvallend dat in elk foto-
project weer terugkomt hoezeer men de na-
tuur waardeert en vooral het zicht erop en de
mogelijkheid om erin te verkeren. Ook de
wisselvalligheden komen hierdoor meer op de
voorgond. De ervaringen met de zorgomge-
ving en met de zorgverlening is nu eenmaal
niet altijd eenduidig. Kan zelfs niet eendui-
dig zijn, want zowel cliënten als zorgverle-
ners hebben zo hun dagen: 'Als ze gestrest



zijn, zijn ze niet altijd even vriendelijk. Dan
kunnen ze wel eens katterig zijn. Dat mag ei-
genlijk niet, maar ja, zij zijn ook mensen, dat
weet ik wel. Maar ik zelf kan wel janken op
zo'n moment.'

✍️ Theo Royers

Literatuur

- Alice Hoogenberk, Sanna de Groot en Ad Klootwijk, (2006) *Foto-onderzoek vertelt*. Beleving van een wijk in beeld. Den Haag: Productgroep Onderzoek & Integrale Vraagstukken.
- Goris van de Langenberg (2006) *Walborg in beeld*. Amsterdam: Cliëntenraad GGZ Buitenamstel.
- Theo Royers, Liesbeth de Ree en Carien Stephan (2001) *Beleving in beeld*. Bewoners van verzorgingshuizen fotograferen hun wereld. Utrecht: NIZW
- Hermien Sannen, Liesbeth de Ree en Theo Royers (2002) *Hoe wij senioren willen leven en wonen*. Handleiding VPM, een methode om met behulp van foto's de visie van senioren op hun woonplaats in beeld te brengen. Den Bosch/Utrecht: KBO-Brabant/ NIZW.

Walborg in Beeld (april 2006) is te bestellen bij de Cliëntenraad GGZ Buitenamstel voor €10,00.

"Elke keer als ik hier naar toe ga, deze hoek, is dit de spookgang. Het is te donker. Het liefst ga ik door een andere ingang, gewoon omdat dit eng is. Als je mensen uit een slechte stemming wilt halen, dan moet je ze niet hier laten zitten, dat is niet bevorderlijk."

De foto's die u bij dit artikel ziet zijn afkomstig uit het fotoproject Walborg in beeld van GGZ Buitenamstel.